SANDRA MATHOREL

ACTION DE GROUPE, INTERNET, DÉMARCHAGE...

LOI HAMON : LE CONSOMMATEUR EST SERVI !

La loi Hamon, instaure de multiples dispositions en faveur du consommateur. À leur tête, l'action de groupe, ardemment attendue par les associations de consommateurs.

« *Avec ce texte, nous reprenons la marche du progrès !* », s'était exclamé le ministre de la Consommation, Benoît Hamon, en mai 2013, lors de la présentation du projet de loi destiné à renforcer les droits des consommateurs. Près de neuf mois plus tard, ce texte fleuve de 161 articles est entré en vigueur (loi 2014-344 du 17 mars 2014). Cette gestation législative va-t-elle vraiment faire du consommateur français un client « mieux armé », selon les mots du ministre, contre les abus des professionnels ? C'est à souhaiter car, en six ans, c'est la troisième loi de défense des consommateurs à être votée. En 2008, la loi dite Chatel a modifié la règle de la tacite reconduction des contrats, obligeant les professionnels (assureurs, opérateurs de téléphonie…) à prévenir leurs clients de l'arrivée à échéance de leur contrat. Deux ans plus tard, la loi Lagarde réglemente le crédit à la consommation et permet, sur le papier, aux emprunteurs immobiliers de choisir leur assurance, mais les résultats ne sont pas au rendez-vous (voir p. 36). Enfin, lorsque s'achève le mandat du précédent président de la République, Nicolas Sarkozy, un projet de loi consommation s'embourbe dans le calendrier parlementaire et n'est finalement pas voté…

UNE LOI PLUTÔT BIEN ACCUEILLIE

2014 sera-t-elle enfin l'année du consommateur ? Pour l'heure, beaucoup d'associations jugent la loi Hamon « *positive* » (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur, Adéic), riche en « *progrès* » (Familles rurales) et qui « *améliore l'effectivité du droit de la consommation* » (UFC Que Choisir). Pour le ministère de l'Économie, elle se veut la loi du pouvoir d'achat. Elle touche d'ailleurs à de nombreux aspects de la vie quotidienne. « *Nous attendons de cette réforme structurelle une relance de la consommation par la confiance et la restauration de la transparence,* avait déclaré le ministre de l'Économie, Pierre Moscovici, également en mai 2013. *C'est un projet*

de citoyenneté économique. » Fait nouveau : cette loi consommation prévoit, à plusieurs reprises, de réelles sanctions financières à l'encontre des professionnels qui y contreviendraient.
Mesure phare de la loi, la fameuse action de groupe, maintes fois évoquée et reportée par les précédents gouvernements, doit faire enfin son entrée dans le paysage juridique français (elle a obtenu la validation du Conseil constitutionnel). D'autres dispositions assez protectrices et *« favorables au pouvoir d'achat des consommateurs »* (Familles rurales) sont consacrées, dont la mobilité en matière d'assurance et de banque, la sécurité alimentaire ou encore la lutte contre l'obsolescence programmée des produits (voir pages suivantes).

L'ACTION DE GROUPE : TOUS POUR UN…

Pour Pierre Moscovici, elle est une *« avancée démocratique majeure »*. Pour Benoît Hamon, *« le plat de résistance de la loi »*. L'action de groupe pourrait entrer en vigueur dès cette année (il faut encore attendre les décrets d'application). Plus limitée que sa consœur américaine, la « class action » à la française permettra de résoudre les litiges de consommation de masse. *« Évidemment, c'est la mesure emblématique de ce texte, celle que l'on attendait depuis trente ans !,* se réjouit Claude Douare, secrétaire général de l'Adéic. *Huit États de l'Union européenne en sont déjà pourvus. Il était temps de l'avoir en France. Le texte de loi, tel qu'il est rédigé, correspond à ce que nous voulions. Hormis la santé, il sera bien plus protecteur pour les petits litiges comme, par exemple, les conflits avec les fournisseurs d'accès à Internet. »*
C'est bien la petite révolution de cette loi : *« l'action de groupe facilite pour les consommateurs la réparation de préjudices dont le faible montant les avait jusque-là toujours découragés »*, détaille-t-on au cabinet d'avocats Fidal, spécialisé en droit économique.
Produits défectueux ou non livrés, service payé non fourni, entente sur les prix, frais bancaires indus… Il suffira pour un client lésé de se joindre à l'action, obligatoirement enclenchée et portée devant le juge par une association de protection des consommateurs, uniquement pour indemniser un préjudice pécunier (voir IP 713, p. 26). Seul bémol : l'exclusion des litiges en matière de produits de santé. Ainsi, les affaires des prothèses PIP et du Médiator n'auraient pas pu être éligibles à l'action de groupe. *« Il est vrai que c'est un manque,* reconnaît Claude Douare. *Mais nous espérons que l'action de groupe 2014 ne soit qu'une première étape vers l'élargissement au domaine de la santé. »*

DÉMARCHAGE ET INTERNET : DES DROITS TRÈS CONCRETS

Vous allez avoir deux fois plus de temps pour changer d'avis. En matière de démarchage à domicile et de vente à distance (par Internet, par catalogue ou par téléphone), le délai de rétractation passe de 7 à 14 jours. Cette mesure, qui est en réalité la ▶

ET SUR LE CRÉDIT REVOLVING ?

« Il n'y a pas vraiment de changements concernant le crédit renouvelable, note Maxime Chipoy, responsable banque et assurances à l'UFC Que Choisir. Il y aura toujours deux poids deux mesures entre les crédits à la consommation vendus dans les magasins et ceux vendus sur Internet ! »
D'après cette nouvelle loi consommation, qui complète la loi Lagarde, un crédit amortissable doit être systématiquement proposé, en plus de l'offre de crédit renouvelable, en cas d'achat d'un bien ou d'un service supérieur à 1 000 €.
« Cette disposition ne fonctionne qu'en cas de crédit affecté, rappelle Maxime Chipoy. Si vous voulez acheter un canapé, mais que vous préférez souscrire un crédit indépendamment du vendeur, par exemple via Cofinoga, Cetelem ou autres, ces derniers n'auront toujours aucune obligation de vous proposer un crédit amortissable, car non lié directement à l'achat du bien ! »

transcription d'une directive européenne, est applicable dès la publication de la loi. En pratique, de nombreux acteurs de la vente à distance accordent déjà plus d'une semaine au consommateur pour renvoyer le produit. Désormais, ce délai est donc le même pour tous. Vous serez aussi remboursé deux fois plus vite. Au lieu des 30 jours actuels, le vendeur à distance devra vous rembourser dans les 14 jours à compter du moment où vous l'informez de votre décision ou du jour où il réceptionne le bien retourné. S'il ne le fait pas, il risque tout de même 75 000 € d'amende !

En matière de démarchage téléphonique, non seulement le consommateur disposera désormais d'un droit de rétractation, mais il ne risque plus de s'engager sur un contrat à son insu. Le professionnel devra en effet lui adresser « sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qui lui a été faite ». Le client ne sera engagé que s'il renvoie ce contrat signé (nouvel article L. 121-20 du code de la consommation). Vous pourrez, de plus, éviter de vous faire déranger chez vous par des appels téléphoniques de prospection en vous inscrivant sur la liste Pacitel d'opposition au démarchage téléphonique. Pacitel n'est aujourd'hui opposable qu'aux entreprises « partenaires » de cette liste. Désormais, il sera interdit à toute société de démarcher un numéro de téléphone qui y sera enregistré.

CE QUI N'A PAS ABOUTI DANS LA LOI

« La loi Hamon a le mérite d'avoir mis à plat certains problèmes et de poser des solutions, notamment pour l'assurance emprunteur, la résiliation des contrats d'assurance, la garantie légale de conformité ou encore sur la vente d'optique. Mais, on aurait pu aller encore plus loin », estime Claude Douare de l'Adéic. L'association regrette que le droit de rétractation ne soit toujours pas possible pour les achats sur les foires et les salons. *« C'est une vraie lacune de la loi,* regrette-t-il. *Beaucoup de personnes nous sollicitent après avoir effectué un achat coup de tête sur un salon. Il y a une sorte d'inconscient collectif, les gens sont persuadés que le droit de rétractation est valable partout, y compris sur les foires, ce qui révèle un gros problème d'information du consommateur. »*

Même regret du côté de l'UFC Que Choisir, qui dit avoir *« ardemment réclamé »* cette extension. Sur leur stand, les commerçants devront seulement indiquer clairement que les achats payés comptants sont fermes et définitifs.

Autre déception : sur le dépannage à domicile, pourtant à l'origine de bien des abus… *« La seule chose que prévoit la loi, c'est l'interdiction pour les sociétés de dépannage d'utiliser les logos du service public sur leurs publicités ! »* Un minimum, donc… *« Le dépanneur ne devrait pas avoir le droit d'encaisser immédiatement l'argent de son intervention,* développe Ariane Pommery, juriste à l'Adéic. *Il devrait être obligé d'envoyer une facture a posteriori, toujours contestable par le consommateur. Ce serait un vrai garde-fou à la facturation abusive. »*

Quant à l'action de groupe, qui a franchi l'étape du contrôle par le Conseil constitutionnel, sa procédure devant les tribunaux risque d'être très longue et de décourager les victimes… ce qui est précisément l'inverse de l'effet recherché. Il reste encore de la place pour de prochaines avancées. ●●

PLUS DE POUVOIRS POUR LA DGCCRF

Une loi plus coercitive que les précédentes envers les professionnels, c'est bien. Encore faut-il que les sanctions soient réellement dissuasives et appliquées… La Direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF), véritable gendarme de la consommation, va voir ses moyens d'action renforcer. Les agents de la DGCCRF pourront, lors d'un contrôle, mettre le professionnel en demeure de se conformer à la loi. S'il ne le fait pas, l'autorité pourra lui infliger une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 € et/ou saisir le juge judiciaire en référé.

ISABELLE GALLAY

PROTECTION ANTI-ARNAQUE ET ABUS

LE CONSOMMATEUR MIEUX ARMÉ FACE AUX ABUS

Chasse aux clauses abusives, sanctions immédiates, démarchage téléphonique mieux encadré… La loi contient un certain nombre de mesures qui renforcent la protection des consommateurs.

Comme bon nombre d'autres associations de consommateurs, l'UFC-Que choisir se félicite qu'un texte de consommation ait enfin une philosophie axée sur l'effectivité du droit. *« C'est une loi consommation qui va modifier dans le bon sens les droits des consommateurs,* se félicite Cédric Musso, Directeur des relations institutionnelles à l'UFC Que Choisir ; *avec, notamment des pouvoirs de la DGCCRF considérablement renforcés grâce à l'augmentation de leur champ d'investigation, l'instauration des sanctions administratives qui, par leur immédiateté, devraient être dissuasives, l'action de groupe, le renforcement de la lutte contre les clauses abusives… »*

LUTTE CONTRE LES CLAUSES ABUSIVES

Un consommateur pouvait déjà saisir les tribunaux afin de faire supprimer les clauses abusives contenues dans son contrat. Désormais, la DGCCRF et les associations de consommateurs agréées pourront demander au juge de déclarer que la clause qu'il a supprimé (comme étant abusive dans le contrat pour lequel il a été saisi), soit également supprimée de tous les contrats identiques conclus par le professionnel avec d'autres consommateurs ; y compris les contrats qui ne sont plus proposés au jour de la saisine du juge. Ainsi, la décision de justice rendue pourra également bénéficier à des consommateurs qui n'auront pas été parties à l'instance, sans qu'ils aient pour autant à intenter une nouvelle action en justice. Le juge devra, en outre, obligatoirement vérifier que les clauses contenues dans ce contrat – et pour lesquelles il n'est pas forcément saisi – ne figurent pas sur la « liste noire » (liste des clauses présumées de manière irréfragable abusives et dès lors interdites, établie par le décret n° 2009-302 du 18 mars 2009).

LA FIN DU DÉMARCHAGE ABUSIF ?

Actuellement, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale en demandant à votre opérateur téléphonique de figurer sur la liste « anti-prospection » (ancienne « liste orange »), voire sur la « liste rouge ». Vous avez aussi la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste « Pacitel » (www.pacitel.fr).

« *Mais cela n'est pas toujours efficace,* explique Olivier Gayraud, chargé de mission consommation à la CLCV (www.clcv.org), *car la plupart des fichiers utilisés ne sont pas issus de l'annuaire téléphonique. Les entreprises exploitent, en effet, leurs propres fichiers, et peuvent également louer, acheter ou échanger ceux constitués par d'autres entreprises. Par ailleurs, elles ne sont pas obligées de confronter leurs fichiers à la liste* Pacitel, *puisque la consultation de cette liste repose sur une démarche volontaire de leur part.* »

Désireuse de renforcer la protection du consommateur à l'égard du démarchage téléphonique abusif, la loi Hamon prévoit la création d'une liste d'opposition renforcée qui interdira formellement tout démarchage commercial auprès des personnes qui auront pris l'initiative de s'y inscrire. Préalablement à toute opération de démarchage, le professionnel aura l'obligation de consulter cette liste. Tout contrevenant sera passible d'une amende administrative d'un montant maximum de 15 000 € pour une personne physique (75 000 € pour une personne morale).

DES GARANTIES POUR LA VENTE À DISTANCE

La protection accrue du consommateur dans le cadre de la vente à distance résulte, en fait, de la transposition dans notre droit français d'une directive européenne de 2011 (2011/83/UE).

Une information précontractuelle renforcée

Le texte renforce l'information précontractuelle du consommateur afin de permettre à ce dernier de s'engager en toute connaissance de cause. Le professionnel devra ainsi vous donner, préalablement à la conclusion du contrat, un certain nombre d'informations allant des caractéristiques essentielles du produit ou du service vendu ainsi que son prix aux précisions sur les modalités de paiement, mais aussi celles de rétractation et de retour du produit. Il devra également vous renseigner sur toutes les garanties proposées : garanties légales (conformité et vices cachés) et contractuelle.

Le délai de rétractation prolongé

À l'heure actuelle, vous disposez de 7 jours à compter de la réception de l'article commandé, pour notifier au professionnel votre rétractation et renvoyer le produit dont vous ne voulez plus. La loi Hamon, outre qu'elle allonge ce délai, différencie désormais « décision de rétractation » et « retour du produit ». « *Le client peut désormais faire les choses en deux temps,* explique Laure Baëté, juriste à la FEVAD, *en effet, il dispose de 14 jours pour faire part au professionnel de sa décision de rétractation, et s'il use de ce droit, il a alors 14 jours supplémentaires – à compter de la communication de sa décision – pour lui renvoyer le bien.* » Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation ne commence à courir qu'à compter de la réception du dernier.

Si vous exercez votre droit de rétractation, le professionnel a 14 jours (au lieu de 30) pour vous

MULTIPLICATION PAR 10 DE L'AMENDE PÉNALE

L'amende encourue en cas de délit de fraude ou de falsification est fortement augmentée. Suite au scandale des lasagnes à la viande de cheval, les sanctions prévues par le code de la consommation étaient apparues peu en rapport avec les profits illicites qui résultaient de la fraude et, dès lors, insuffisamment dissuasives. Le maximum passe désormais de 37 500 à 300 000 € (600 000 € pour les personnes morales). « Dans les cas les plus graves, explique Xavier Piccino de la DGGCRF, le montant de l'amende pourra être porté par le juge jusqu'à 10 % de la moyenne des trois derniers chiffres d'affaires réalisés par l'entreprise, de manière à proportionner l'amende à la réalité du bénéfice tiré de la fraude ».

« L'UFC-Que Choisir regrette que la loi ne reconnaisse toujours pas le délai de rétractation en cas d'achat lors d'un salon ou d'une foire exposition. Les professionnels devront juste informer le consommateur qu'il ne dispose pas, pour ce type d'achats, d'un droit de rétractation.

Cédric Musso

rembourser les sommes déjà versées. Ce délai part, en principe, de la date à laquelle il a été informé de votre décision ; avec, toutefois, la possibilité de différer le remboursement soit jusqu'à la récupération effective des articles renvoyés, soit jusqu'à ce que vous lui ayez fourni une preuve de leur expédition. En cas de retard non justifié, les sommes dues sont de plein droit majorées de 10 à 50 % selon le nombre de jours de retard.

RENFORCEMENT DES MOYENS D'ACTION DE LA DGCCRF

Lors de l'examen du projet de loi consommation, Benoît Hamon a présenté toute une série de mesures coercitives. *« Une protection efficace des consommateurs nécessite un dispositif de contrôle, d'enquête et de sanctions qui soit non seulement adapté aux manquements constatés sur le terrain, mais aussi dissuasif afin de limiter, pour l'avenir, le nombre d'infractions »*, expliquait le ministre.

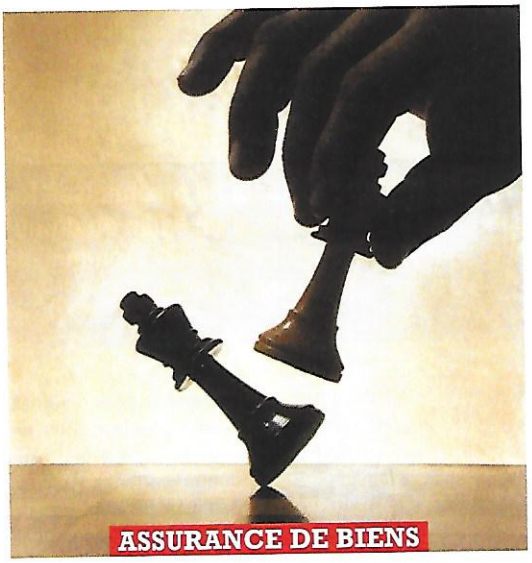
Parmi ces mesures, il faut noter la création du « client mystère » qui permettra aux enquêteurs de la DGCCRF de ne pas révéler leur identité (comme ils en ont l'obligation actuellement), *« lorsque (...) la preuve de l'infraction ou du manquement (...) ne peut être établie autrement ». « Le recours à ce dispositif peut s'avérer utile, notamment pour procéder à des simulations de commande afin de vérifier le respect de la réglementation en matière de commerce électronique,* explique Xavier Piccino, Directeur de cabinet adjoint - DGCCRF. *Mais, il ne s'agira que de permettre le constat* passif *d'une infraction existante, Il ne sera pas question de provoquer le professionnel à la faute ».* La DGCCRF pourra saisir le juge judiciaire, y compris en référé (procédure qui permet de mettre fin rapidement aux manquements), aux fins de le voir ordonner la fermeture ou le blocage en France d'un site Internet qui proposerait des produits interdits sur le marché français ou dangereux pour l'utilisateur. Autre nouveauté : la mise en place d'un régime de sanctions administratives pour les infractions les moins graves (contraventions). Avant, l'agent qui constatait un manquement au Code de la consommation (ex. : non-respect d'obligations d'informations précontractuelles, des règles de publicité des prix...), dressait un procès-verbal transmis au Parquet, auquel ce dernier, débordé, ne donnait généralement pas suite ; et si suites judiciaires il y avait, la sanction n'intervenait que longtemps après. Désormais, lorsqu'un tel manquement est matériellement constaté – et que le professionnel n'y a pas mis fin dans le délai imparti –, la DGCCRF peut prononcer à son encontre une amende administrative qui peut aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (15 000 € pour une personne morale). *« Plus rapides dans leur prononcé que des sanctions judiciaires, ces sanctions administratives devraient permettre de donner plus de poids aux injonctions faites par la DGCCRF »*, indique Xavier Piccino.

DIVERSES MESURES

Lutter contre l'abus de faiblesse
Afin de renforcer la lutte contre l'abus de faiblesse, l'amende délictuelle prévue par le code de la consommation passera de 9 000 à 375 000 €, avec la possibilité d'aller jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires réalisé lors de l'exercice précédent.

Fin des cases précochées
Les sites de vente en ligne ne pourront plus précocher les cases proposant des options payantes, par exemple une assurance annulation lors de la réservation d'un billet d'avion.

THIERRY LEMAIRE



CONTRATS D'ASSURANCE RÉSILIABLES À TOUT MOMENT

Fini l'obligation d'attendre l'échéance annuelle de son assurance pour rompre le contrat et changer de compagnie.

La résiliation à tout moment doit permettre de faire jouer la concurrence et de faire baisser les primes. Mais est-ce vraiment si sûr ?

Après le droit à l'information préalable, instauré par la loi Chatel en 2005, voici le droit pour les assurés de pouvoir résilier leurs assurances de biens quand bon leur semble pour en changer. La loi Hamon assouplit les conditions de résiliation des contrats d'assurance qui se renouvellent d'année en année par tacite reconduction. Concrètement, cela concerne principalement nos contrats d'assurance automobile et de multirisque habitation.

L'objectif, clairement annoncé par le ministre chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, est de « rendre du pouvoir d'achat aux Français » dans un secteur – l'assurance – où la souscription d'une police est obligatoire (automobilistes, motards et locataires d'un logement) ou quasi-indispensable (propriétaires immobiliers). Comme tout un chacun, le ministre Benoît Hamon a pu constater que les formalités de résiliation sont actuellement plutôt contraignantes.

A priori, la simplification de la procédure de rupture du contrat constitue un plus pour les consommateurs qui souhaitent changer d'assureur pour payer moins cher leur cotisation d'assurance qui ne cesse d'augmenter. Reste qu'aux yeux de certains observateurs, rien ne garantit que les primes vont significativement baisser. *« Honnêtement, on ne sait pas quels seront les effets véritables sur les tarifs »*, déclare Dominique Poulain, qui dirige le cabinet de courtage Cega Assurances à Paris. *« Peut-être que la mesure incitera les assureurs à choyer leurs clients fidèles.. ? Alors que, actuellement, ils tentent plutôt d'en attirer de nouveaux avec des offres promotionnelles valables uniquement la première année... »*, ajoute-t-elle.

RÉSILIATION À TOUT MOMENT

Dans le courant de l'année, vous pourrez donc mettre fin à votre contrat d'assurance automobile ou de multirisque habitation sans avoir à attendre

l'ouverture de la fameuse période légale de résiliation – deux mois avant l'échéance annuelle – ce qui est actuellement obligatoire, hormis pour quelques cas particuliers (vente du véhicule, déménagement, etc.).
Cette nouvelle liberté n'est toutefois pas totale car deux restrictions sont prévues. D'une part, la résiliation « infra-annuelle » ne sera possible qu'au terme de la première année d'exécution du contrat. D'autre part, pour résilier son contrat d'assurance auto avant l'échéance, il faudra prouver à l'assureur que l'on quitte qu'une nouvelle police a bien été souscrite chez un concurrent afin d'éviter, selon les pouvoirs publics, le risque de non-assurance.
Même si les modalités de résiliation ne sont pas encore précisées, pour d'évidentes raisons de preuve, il faudra informer son assureur par un courrier recommandé avec accusé de réception (en pratique, c'est le nouvel assureur qui devrait se charger de ces formalités). Le contrat prendra alors fin un mois après la notification et donnera lieu à la régularisation des primes, compte tenu de la date de résiliation.
Concrètement, les primes étant payées à l'avance (sauf paiement mensuel), c'est votre assureur qui devra vous restituer les cotisations correspondant à la période résiliée. Il devra vous rembourser au plus tard dans le mois suivant votre départ, sous peine de devoir vous verser des intérêts.

ANNULATION DES CONTRATS REDONDANTS

L'autre innovation de la loi Hamon, en matière d'assurance, porte sur la possibilité de renoncer à un contrat nouvellement souscrit lorsque la garantie proposée est déjà couverte par un précédent contrat. Pour vous protéger contre la « multiassurance », vous disposerez d'un droit de renonciation, sans frais et sans pénalités, dans les 14 jours suivant votre signature.
Cette mesure concerne tout particulièrement les assurances dites « affinitaires », souscrites (plus ou moins en toute connaissance de cause) en complément de l'achat d'un bien ou d'un service : garantie contre le vol ou la casse du téléphone mobile, extension de garantie pour un appareil électroménager, assurance annulation d'un voyage, etc. Or, dans bon nombre de cas, la couverture souscrite est déjà garantie par un autre contrat d'assurance, par exemple, dans votre MRH, multirisque habitation qui couvre bien au-delà du seul logement. Ou par votre carte bancaire haut de gamme, type Visa Premier, qui inclut notamment une assurance annulation pour les voyages.

UNE BAISSE EFFECTIVE DES PRIMES ?

Selon le gouvernement, la possibilité de rompre le contrat à tout moment va améliorer la concurrence et obliger les assureurs à proposer des tarifs plus compétitifs, sous peine de voir partir leurs clients. L'actuel système de reconduction automatique du contrat, avec une fenêtre étroite pour changer d'assureur, rendrait les assurés trop captifs.
« Comme pour la téléphonie mobile avec la guerre des prix que se livrent les opérateurs, il est possible qu'il y ait un effet d'aubaine dans un premier temps mais, ensuite, les choses vont se calmer », prédit Dominique Poulain. *« Le marché de l'assurance est déjà très concurrentiel entre les assureurs et les mutuelles et, de toute façon, certains frais sont incompressibles. »* La parade des assureurs pour maintenir des tarifs compétitifs pourrait bien passer par une flambée des franchises laissées à la charge des assurés en cas d'accident responsable. Gare alors aux écarts de conduite. ●●

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ : DES CONTRATS PLUS LISIBLES

Les contrats d'assurance complémentaire santé, qui ne sont pas concernés par le droit à résiliation à tout moment, devront non seulement énumérer de façon claire et précise l'étendue de leur couverture mais aussi indiquer en euros les montants de prise en charge pour les frais de soins les plus courants ou ceux pour lesquels le reste à charge est le plus important. Autrement dit, les sociétés de prévoyance et les mutuelles ne pourront plus, comme actuellement, se contenter de faire référence à un pourcentage du plafond annuel de la Sécurité sociale.

SANDRA MATHOREL

BANQUE ET CRÉDIT

ASSURANCE EMPRUNTEUR, BANQUE, PLACE À LA MOBILITÉ !

Les emprunteurs, et plus largement les Français, devraient maintenant pouvoir faire jouer la concurrence entre les banques et les assureurs de prêts. Explications.

« *Un échec criant !* » C'est le bilan que tire l'association de défense des consommateurs UFC Que Choisir de la loi Lagarde. Cette loi, votée en 2010, aurait dû permettre à l'emprunteur immobilier de ne pas souscrire automatiquement l'assurance de groupe de la banque, qui représente jusqu'à 20 % du coût total du crédit, s'il en trouvait une équivalente et moins chère. Mais, peine perdue... En novembre 2013, l'Inspection générale des finances (IGF) juge que, « *dans le système actuel, il est quasiment impossible pour l'assuré de remettre en cause le contrat d'assurance souscrit lors de la conclusion du prêt* ». Alors, la loi Hamon revient à la charge pour que la libéralisation du marché de l'assurance emprunteur devienne réalité tout en facilitant le changement de banque.

AUJOURD'HUI : UNE ASSURANCE EMPRUNTEUR IMPOSÉE

En septembre 2013, l'UFC Que Choisir révélait que « *moins d'un cinquième des emprunteurs (avaient) réussi à souscrire une autre assurance que celle de leur banque* ». Deux mois plus tard, le rapport de l'IGF commandé par le ministre de la Consommation, Benoît Hamon, confirmait le constat : « *en 2012, 84,4 % des cotisations d'assurance-emprunteur de prêts immobiliers sont collectées au titre de contrats de groupe bancaires* ». Pire, plus de 70 % des répondants à l'enquête Que Choisir disent même avoir été confrontés à un chantage tarifaire (augmentation du taux du crédit, frais prohibitifs en cas de délégation) dans le but de les dissuader ou de les empêcher de faire jouer la concurrence !

Pourquoi un tel échec ? D'abord par manque de temps. Si l'article L. 312-8 actuel du code de la consommation permet à l'emprunteur de présenter une autre assurance, cette délégation doit se faire au moment de la signature du prêt, ce qui ne laisse que quelques semaines à l'assuré… Or, il est difficile de mener de front une recherche d'emprunt immobilier et celle d'une assurance de prêt, qui n'est qu'un accessoire de celui-ci. Officiellement, la banque ne peut refuser l'assurance concurrente à la sienne que si celle-ci ne présente pas des garanties « équivalentes » à celles du contrat groupe. Dans les faits, elle emploierait parfois des méthodes discutables... « *Nous nous sommes rendus compte que certaines banques tardaient à étudier le contrat d'assurance apporté par l'emprunteur, de sorte que ce dernier se trouve pressé de conclure* », explique Maxime Chipoy, chargé de mission banque-assurance à l'UFC.

BIENTÔT : UN AN POUR TROUVER UNE AUTRE ASSURANCE

« *Avec la loi Hamon, l'emprunteur va pouvoir renégocier son assurance pendant un an, ce qui lui laisse donc le temps de trouver un contrat moins cher et mieux pourvu en garanties* », se réjouit Estelle Laurent, porte-parole du courtier en prêts immobiliers Credixia. À compter de la signature

définitive de l'offre de prêt, l'emprunteur disposera de 12 mois calendaires pour renégocier son assurance, ce qui évitera le « chantage » au taux d'intérêt. En cas de présentation d'une autre offre d'assurance, le prêteur devra notifier sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception du nouveau contrat. *« Oui, la banque pourra toujours refuser la nouvelle assurance si les garanties ne sont pas au moins équivalentes, mais elle devra justifier son refus par écrit,* explique Estelle Laurent. *Or, en douze mois, on a quand même le temps de trouver des garanties aussi complètes ! »* En cas d'acceptation, le contrat de prêt est modifié et stipule le nouveau taux effectif global (TAEG), forcément en baisse. La loi précise en outre que « le prêteur ne peut exiger de frais supplémentaires pour l'émission de cet avenant ». Les établissements financiers qui passeraient outre risquent désormais 3 000 € d'amende… Ces dispositions entrent en vigueur le 26 juillet 2014.

CHANGER DE BANQUE PLUS FACILEMENT

Outre le changement d'assurance emprunteur, la loi Hamon souhaite faciliter le changement de banque. En France, seuls 7,5 % des clients le font chaque année, contre 9 % en moyenne dans l'Union européenne. Pourtant, depuis novembre 2009, l'établissement bancaire vers lequel vous souhaitez transférer vos comptes doit se charger des démarches auprès de votre ancienne banque, ce qui devait faciliter les choses (engagement des banques du 6 juillet 2009 auprès de la Fédération bancaire française). Jusqu'à présent, ce dispositif était resté une simple norme professionnelle n'entraînant aucune obligation réelle pour les banques…

Selon l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), seule une banque sur deux propose ce service systématiquement à l'ouverture du compte. *« Ce n'est pas tant le transfert du compte courant que de l'épargne qui pose problème,* commente Sylvie Badin, présidente de l'Association contre les abus des banques (Acabe). *Il est surtout très difficile de faire transférer ses livrets et ses placements ! »*

Désormais, cet engagement des banques figure dans la loi et un service de mobilité bancaire sera obligatoire au sein de chaque établissement. L'établissement d'arrivée devra effectuer au nom du client toutes les formalités nécessaires « afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte » (article 53 de la loi Hamon). Dans les 5 jours ouvrés à compter de la demande de transfert, la banque de départ devra fournir à son ancien client une liste détaillée des opérations récurrentes (paiement des factures d'énergie, impôts, crédits, etc.), afin de n'oublier aucun créancier. Ce service et ces transferts devront être totalement gratuits ! Cette mobilité bancaire nouvelle génération devrait entrer en vigueur courant 2014, à parution, là encore, du décret d'application.

FICHIER « POSITIF » ANNULÉ !

Le fameux fichier « positif » qui recense les dettes des emprunteurs, maintes fois évoqué et repoussé, figurait dans la loi Hamon mais il a subi un nouveau revers, censuré par le Conseil constitutionnel. Appelé « Registre national des crédits aux particuliers », il devait recenser tous les crédits à la consommation accordés aux consommateurs et les incidents de paiement. À l'appui de sa décision d'invalidation, le Conseil constitutionnel a jugé que le fichier positif des crédits à la consommation risquait de porter atteinte à la vie privée, un grand nombre de personnes pouvant le consulter.

ISABELLE GALLAY

DES NOUVEAUTÉS POUR RÉDUIRE VOS DÉPENSES

C'EST BON POUR LE POUVOIR D'ACHAT !

Acheter des lunettes moins cher sur Internet, payer son parking au quart d'heure près… c'est pour bientôt. **La loi Hamon sur la consommation va dans le sens d'une augmentation du pouvoir d'achat quotidien des consommateurs.**

La loi Hamon relative à la consommation vise, entre autres, à redistribuer du pouvoir d'achat aux Français. Un grand nombre de professionnels vont ainsi se retrouver au cœur de cette réforme : le marché de l'optique avec sa libéralisation, celui des parkings avec leur nouvelle tarification au quart d'heure… Voici les principaux changements instaurés par ce texte, destinés à permettre d'augmenter le pouvoir d'achat des Français en *« levant les petits péages du quotidien qui empoisonnent leur vie »* (Benoît Hamon).

DES LUNETTES MOINS CHÈRES

Selon UFC-Que choisir, le budget « lunettes » des français est de 50 % supérieur à la moyenne européenne. Le coût moyen d'une paire de lunettes (montures + verres) en France atteint ainsi 470 € TTC ; montant sur lequel les opticiens empochent de confortables marges : *« un équipement est vendu en moyenne 393 € HT (soit 470 € TTC), 3,3 fois son prix d'achat par l'opticien (118 € seulement) ! Il dégage donc une marge brute de 275 €, soit un taux de marge de 233 % »*, constate UFC-Que Choisir. En demandant aux ophtalmologistes d'indiquer sur leurs prescriptions de verres correcteurs, la valeur de l'écart pupillaire du patient (indispensable pour le réglage des montures), la loi Hamon entend ouvrir la possibilité d'acheter désormais ses lunettes sur Internet. Cette ouverture à la concurrence de la distribution des verres correcteurs et des lentilles devrait faire baisser les prix de 20 à 30 % et permettre ainsi l'accès à l'optique à un plus grand nombre de personnes. Mal prises en charge par l'Assurance maladie (environ 6 %, soit 94 % restant à la charge de l'assuré), il faut savoir que les lunettes sont la deuxième cause de renoncement aux soins en France.
À noter : la loi prévoit qu'il ne sera plus nécessaire d'être opticien pour tenir un magasin d'optique, à condition d'employer un ou plusieurs diplômés.

PAYER LE PARKING AU QUART D'HEURE PRÈS

600 000 places de parkings payants en France. Aujourd'hui, dans de nombreux parkings, toute heure entamée – même de quelques minutes – est intégralement due. Ainsi, 65 minutes stationnées = 2 heures payées. À partir du 1er juillet 2015, 65 minutes stationnées = 1 heure et quart payée. En effet, le stationnement dans les parkings devra être tarifé par quart d'heure et non plus par heure. À noter que la tarification à la minute votée par les sénateurs a finalement été écartée. Outre les économies réalisées par l'automobiliste, le taux de rotation des places de parking devrait s'en trouver amélioré dans la mesure où le consommateur n'aurait plus d'incitation économique à aller jusqu'au bout de l'heure entamée déjà payée.

CHANGER D'AUTO-ÉCOLE SANS FRAIS

Pour dissuader les élèves tentés de quitter leur établissement, certaines auto-écoles réclament des frais de restitution de dossier, qui peuvent aller jusqu'à 250 €. La loi Hamon prévoit désormais que « la restitution du dossier au candidat qui en fait la

demande ne donne lieu à l'application d'aucuns frais ». Il en est de même en cas de transfert du dossier du candidat vers un autre établissement.

VOITURE AVEC CHAUFFEUR : UNIQUEMENT SUR RÉSERVATION

Parallèlement au développement des moyens de transport alternatifs mis en place par les grandes villes (Vélib', Autolib'…), deux autres modes de circulation individuels se livrent une concurrence acharnée : les taxis et les voitures de tourisme avec chauffeur (VTC). Si ces dernières sont autorisées à faire du transport rémunéré de personnes comme les taxis, elles n'ont pas, en revanche, le droit de prendre en charge un client ni de stationner à l'abord des gares et aérogares, sans justifier d'une réservation préalable. La loi Hamon a ainsi créé un délit de racolage, passible d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 15 000 €, avec la possibilité de prononcer des peines complémentaires (suspension du permis de conduire, immobilisation du véhicule). Entre-temps, en 2013, un décret (n° 2013-1251 du 27 décembre 2013) avait encadré davantage l'activité de ces véhicules en fixant un délai minimal de 15 minutes entre la réservation préalable et la prise en charge du client (sauf si celui-ci sort d'un hôtel 4 ou 5 étoiles ou d'un Salon professionnel) ; mesure qui devait entrer en vigueur le 1er janvier dernier.

Le 5 février 2014, le Conseil d'État a décidé de suspendre l'exécution de ce décret, avant une décision sur le fond attendue d'ici fin 2014. ●●

QUELQUES MESURES

Pharmacie : La vente des tests destinés au diagnostic de la grossesse, des tests d'ovulation ainsi que les produits d'entretien pour lentilles de contact ne fait plus partie du monopole des pharmacies. Ils pourront donc être vendus en grandes surfaces.

Transports aériens : Les transporteurs aériens et les agences commercialisant des titres de transport aérien devront également rembourser le montant des taxes et redevances en cas de renoncement du passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une réservation confirmée ; l'exigibilité de ces taxes étant liée à l'embarquement effectif du passager.

Maison de retraite : En cas de décès du résident en cours de mois, il ne sera plus possible de facturer à sa famille l'intégralité du mois en cours, une fois que la chambre aura été libérée.

Les sommes perçues d'avance correspondant à des prestations non délivrées en raison du décès devront être restituées dans les 30 jours. Toute clause contraire sera réputée non écrite et une facturation en méconnaissance de ces règles sera passible d'une amende administrative.

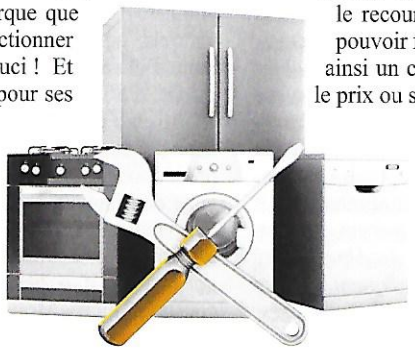
SANDRA MATHOREL

PRODUITS DÉFECTUEUX ET GARANTIE

DES PRODUITS DURABLES

Une durée de vie plus longue et une meilleure garantie. Voilà ce que promet la loi Hamon pour en finir avec les produits un peu trop fragiles.

Un réfrigérateur qui ne produit plus de froid au bout de trois ans, un téléviseur LCD qui ne marche plus deux ans à peine après l'achat, un four à pyrolyse inefficace… On ne compte plus les déceptions de ce type rencontrées par les consommateurs pour des appareils de marque que l'on espérait bien voir fonctionner plusieurs années sans souci ! Et l'acheteur en est souvent pour ses frais, n'ayant pas voulu souscrire une trop chère garantie commerciale. La loi Hamon compte bien remédier à ces problèmes en incitant à la commercialisation de produits durables et en renforçant la garantie légale de conformité.



SAVOIR SI LE PRODUIT EST RÉPARABLE

Est-ce bientôt la fin de l'obsolescence programmée ? Depuis plusieurs années, les associations de consommateurs soupçonnent les industriels de concevoir des produits plus fragiles et difficilement réparables qui nous obligent à les jeter dès qu'ils ne marchent plus (pour en acheter de nouveaux) plutôt que de les faire réparer, faute de pièces détachées disponibles…

Après la parution du décret d'application de la loi, les vendeurs seront tenus d'informer les consommateurs sur l'existence et la durée de disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation du produit, sous peine d'une forte amende (15 000 € pour une personne morale ; article L. 111-3 nouveau du code de la consommation). Avant achat, le client devra connaître soit la période pendant laquelle ces pièces sont commercialisées (par exemple, deux ans), soit la date jusqu'à laquelle elles sont disponibles (par exemple, jusqu'au 1er janvier 2018). Cette information devra être confirmée après l'achat par écrit, sans doute sur la notice ou le mode d'emploi.

Une façon à peine détournée pour le gouvernement de lutter contre l'obsolescence programmée en incitant les fabricants à élaborer des produits plus solides et plus fiables, tout en favorisant le recours à la réparation. La faculté de pouvoir faire réparer un produit deviendra ainsi un critère d'achat au même titre que le prix ou ses caractéristiques…

GARANTIE LÉGALE : 2 ANS

Autre disposition qui devrait indirectement renforcer la solidité des produits, en particulier l'électroménager et le high-tech, la « nouvelle » garantie légale de conformité. Aujourd'hui, les produits neufs achetés chez les professionnels sont automatiquement garantis deux ans par la loi. C'est la garantie légale de conformité (article L. 211-7 du code de la consommation). Mais, après les six premiers mois d'utilisation, si le lave-linge ou le téléphone ne fonctionnent plus ou mal, c'est à vous de démontrer qu'il existe un défaut, ce qui n'est pas toujours simple… Ce délai a été allongé et passe à deux ans. La présomption du défaut vaudra pendant toute la durée de la garantie légale. En clair, à compter de 2016, ce sera au constructeur (ou au vendeur) de démontrer que l'acheteur a mal utilisé l'appareil si celui-ci tombe en panne durant les deux années qui suivent l'achat. L'extension de garantie, vendue assez chère par les professionnels, deviendra de ce fait inutile durant les 24 premiers mois. ●●